RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

BOAMP.fr
Bulletin officiel des annonces des marchés publics

Avis de marché (avis rectificatif)

Attention : les informations contenues dans l'extrait PDF peuvent dans certains cas ne pas présenter le texte intégral de l'annonce. Les extraits PDF des annonces du BOAMP ne constituent pas le format officiel, pour consulter le texte intégral au format officiel du présent avis, cliquez sur https://www.boamp.fr/pages/avis/?q=idweb:26-112268

Département(s) de publication : **86**
Annonce n° **26-112268**

Section 1 - Acheteur

1.1 **Acheteur**

Nom officiel : Centre National d'Enseignement à Distance (Cned)

Forme juridique de l'acheteur : Organisme de droit public

Activité du pouvoir adjudicateur : Enseignement

Section 2 - Procédure

2.1 **Procédure**

Titre : Fourniture, mise en œuvre et exploitation d'une solution de gestion des interactions écrites, de gestion de la connaissance, de self-service et de satisfaction client

Description : Fourniture, mise en œuvre et exploitation d'une solution de gestion des interactions écrites, de gestion de la connaissance, de self-service et de satisfaction client

Identifiant de la procédure : a7dd3009-11a3-4340-8c71-c98c493c36d7

Identifiant interne : 2027DG02

Type de procédure : Ouverte

La procédure est accélérée : **non**

Principales caractéristiques de la procédure : Appel d'offres ouvert en application des articles L 2124-2 et R 2161-2 à R 2161-5 du code de la commande publique

2.1.1 **Objet**

Nature du marché : Fournitures

Nomenclature principale (cpv): 48510000 Logiciels de communications

2.1.2 **Lieu d'exécution**

Pays : France

N'importe où dans le pays donné

Informations complémentaires : Les prestations s'exécutent principalement dans les locaux du prestataire

2.1.4 **Informations générales**

Informations complémentaires : Le marché prend effet à compter de sa date de notification jusqu'au 31/12/2027, puis reconduit le 01/01 de chaque année sans toutefois excéder 4 ans. La reconduction est tacite, le titulaire ne peut la refuser. En cas de non-reconduction, la décision du Cned est notifiée au titulaire au moins un mois avant la date de reconduction du marché. En cas d'atteinte du montant maximum de l'accord-cadre avant la fin de la période en cours, la reconduction peut être anticipée par décision expresse du Cned, sans conséquence sur le nombre de reconductions. La durée totale de l'accord-cadre est égale à la durée réelle des périodes : ferme + 4 reconductions.

Base juridique :

Directive 2014/24/UE

Sans objet

Droit transnational applicable : Sans objet

Section 5 - Lot

5.1 **Identifiant technique du lot** : LOT-0001

Titre : Fourniture, mise en œuvre et exploitation d'une solution de gestion des interactions écrites, de gestion de la connaissance, de self-service et de satisfaction client

Description : Fourniture, mise en œuvre et exploitation d'une solution de gestion des interactions écrites, de gestion de la connaissance, de self-service et de satisfaction client

Identifiant interne : 2027DG02

5.1.1 **Objet**

Nature du marché : Fournitures

Nomenclature principale (cpv): 48510000 Logiciels de communications

5.1.2 **Lieu d'exécution**

Pays : France

N'importe où dans le pays donné

Informations complémentaires :

5.1.3 **Durée estimée**

Durée : 4 **An**

5.1.6 **Informations générales**

Participation réservée : La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP) : **oui**

Informations complémentaires : Montant estimé sur la durée ferme du marché : 202 100 euros HT – pour l'année 2028 : 243 860 euros HT – pour l'année 2029 : 303 960 euros HT

- pour l'année 2030 : 291 460 euros HT – pour la période restante (2031) : 136 980 € HT - soit sur sa durée totale de 4 ans : 1 178 360 euros HT Montant maximum sur sa durée ferme (en 2027) : 303 150 euros HT - pour l'année 2028 : 365 790 euros HT – pour l'année 2029 : 455 940 euros HT – pour l'année 2030 : 437 190 euros HT – pour la période restante (2031) : 205 470 € HT - soit sur sa durée totale de 4 ans : 1 767 540 euros HT

5.1.10 **Critères d'attribution**

Critère :

Type : Prix

Description : Prix (TTC) sur la base du DQE publié

Catégorie du critère d'attribution seuil : Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution : 30

Critère :

Type : Qualité

Description : Qualité fonctionnelle de la solution dont : Couverture des fonctionnalités attendues (10%) / Gestion des emails (30%) / Gestion du tchat agent (15%) / Gestion du chatbot / self-service (15%) / Gestion des avis et satisfaction client (10%) / Ergonomie des interfaces agent, superviseur, administrateur (20%)

Catégorie du critère d'attribution seuil : Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution : 30

Critère :

Type : Qualité

Description : Gestion de la connaissance et Intelligence artificielle

Catégorie du critère d'attribution seuil : Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution : 10

Critère :

Type : Qualité

Description : Déploiement, gouvernance, réversibilité, Accessibilité

Catégorie du critère d'attribution seuil : Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution : 5

Critère :

Type : Qualité

Description : Architecture, Intégration et export de données dont : Interfaces et intégration SI (30%) / Export de données (20%) / Gestion des habilitations (20%) / Mise en place SSO (10%) / Mise en place VPN/filtrage IP (20%)

Catégorie du critère d'attribution seuil : Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution : 6

Critère :

Type : Qualité

Description : Hébergement, exploitation, support et sécurité dont : Sécurité, conformité et certifications (30%) / Niveau de disponibilité et engagements de service (25%) / Support et maintenance (25%) / Plan de sauvegarde, de continuité d'activité, de reprise d'activité (20%)

Catégorie du critère d'attribution seuil : Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution : 11

Critère :

Type : Qualité

Description : Démarche environnementale

Catégorie du critère d'attribution seuil : Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution : 8

5.1.11 **Documents de marché**

Adresse des documents de marché : https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=Entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&id=3100582&orgAcronyme=f0g

5.1.12 **Conditions du marché public**

Conditions de présentation :

Présentation par voie électronique : Requise

Adresse de présentation : https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=Entreprise.EntrepriseAdvancedSearch&AllCons&id=3100582&orgAcronyme=f0g

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation peuvent être présentées : français

Catalogue électronique : Non autorisée

Variantes : Autorisée

Date limite de réception des offres : 04/01/2027 à 17:00

Date limite de validité de l'offre : 120 **Jour**

Conditions du marché :

Le marché doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés : Non

Facturation en ligne : Requise

La commande en ligne sera utilisée : **non**

Le paiement en ligne sera utilisé : **non**

5.1.15 **Techniques**

Accord-cadre :

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de participants : 1

Informations sur le système d'acquisition dynamique :

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16 **Informations complémentaires, médiation et réexamen**

Organisation chargée des procédures de recours : Tribunal administratif de Poitiers

Informations relatives aux délais de recours : Référé contractuel : au plus tard 31 jours après la publication d'un avis d'attribution du contrat

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché : Centre National d'Enseignement à Distance (Cned)

Section 8 - Organisations

8.1 ORG-0001

Nom officiel : Centre National d'Enseignement à Distance (Cned)

Numéro d'enregistrement : 19752905000183

Adresse postale : Téléport 2 – Site du Futuroscope 2, boulevard Nicéphore Niepce CS 80300

Ville : Futuroscope cedex

Code postal : 86963

Subdivision pays (NUTS) : Vienne (FRI34)

Pays : France

Point de contact : Direction des achats et marchés publics

Adresse électronique : marches-publics@ac-cned.fr

Téléphone : +33 (0)549493632

Adresse internet : http://www.cned.fr/

Profil de l'acheteur : https://www.marches-publics.gouv.fr/entreprise

Rôles de cette organisation :

Acheteur

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

8.1 ORG-0002

Nom officiel : Tribunal administratif de Poitiers

Numéro d'enregistrement : 17860004500029

Adresse postale : 15 rue Blossac

Ville : Poitiers

Code postal : 86000

Subdivision pays (NUTS) : Vienne (FRI34)

Pays : France

Adresse électronique : greffe.ta-poitiers@juradm.fr

Téléphone : +33 (0)549607919

Adresse internet : http://poitiers.tribunaladministratif.fr/

Rôles de cette organisation :

Organisation chargée des procédures de recours

Section 10 - Modification

Version de l'avis antérieur à modifier : 0ba84c24-0c5b-4eb9-b069-148c09096324-01

Principale raison de la modification : Correction par l'acheteur

Description : Modification de sous-critères de sélection des offres et date limite de remise des offres

10.1 **Modification**

Identifiant de la section : LOT-0001

Description des modifications : La date limite de remise des offres, initialement fixée au 29 décembre 2026 à 17h, est désormais fixée au 4 janvier 2027 à 17h.

Les documents de marché ont été modifiés le : 18/11/2026

10.1 **Modification**

Identifiant de la section : LOT-0001

Description des modifications : Modification de la pondération des sous critères Architecture, Intégration et export de données dont : Interfaces et intégration SI (30%) / Export de données (20%) / Gestion des habilitations (20%) / Mise en place SSO (10%) / Mise en place VPN/filtrage IP (20%)

Les documents de marché ont été modifiés le : 18/11/2026

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis : f306556b-901b-4cd1-bbe7-69ab565befb3 - 02

Type de formulaire : Mise en concurrence

Type d'avis : Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Date d'envoi de l'avis : 19/11/2026 à 09:32

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible : français

---

Date d'envoi du présent avis à la publication : 19/11/2026